



Vammaisfoorumi ry
Handikappforum rf
Finnish Disability Forum

Vammaisfoorumin kirje hyvinvointialueille -

Vammaispalveluiden asiakasprosessin kehittäminen – asiakkaan oikeudet, osallisuus, monialainen yhteistyö ja asiakasmaksujen päätöksenteko

Tämän Vammaisfoorumin Hyvinvointialuekirjeen aiheena ovat asiakkaan oikeudet ja osallisuus, sekä moniammatillisen yhteistyön merkitys vammaispalveluiden asiakasprosesseissa.

Tavoitteenamme on edistää yksilöllisen tarpeen mukaisia ja ihmisoikeuksia kunnioittavia vammaispalveluita, jotka rakentuvat asiakkaan osallisuudelle, kuulluksi tulemiselle ja moniammatilliselle yhteistyölle. Lisäksi haluamme kiinnittää huomiota asiakasmaksujen päätöksenteon oikeudelliseen ja eettiseen yhteyteen palveluihin ja niistä päätettäessä.

Asiakasprosessin ytimessä: osallisuus ja oikeuksien toteutuminen

Vammaispalveluiden asiakasprosessin tulee nojata YK:n vammaisyleissopimuksen periaatteisiin, joissa korostuvat vammaisten henkilöiden osallisuus, itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaisuus. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä vammaispalvelulaki (675/2023) edellyttävät, että palvelutarpeen arvioinnissa ja päätöksenteossa asiakkaan oma kokemus ja näkemys tulevat huomioiduiksi. Asiakkaan osallisuus ei voi olla muodollisuus – sen on oltava todellista, vaikuttavaa ja aidosti osallistavaa.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja päätöksenteossa asiakkaan oma kokemus, tahto ja näkemys tulee aktiivisesti huomioida ja kirjata osaksi asiakassuunnitelmaa. Lainsäädäntö (mm. sosiaalihuoltolaki 36 §, sosiaalihuollon asiakaslaki 8 §) velvoittaa kirjaamaan asiakkaan oman arvion palvelutarpeestaan. Arviointiin tulee kirjata asiakkaan tavoitteet, toiveet ja hänen näkemyksensä siitä, millaiset palvelut tukevat hänen arkeaan, osallisuuttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakassuunnitelmaan tulee sisällyttää myös asiakkaan näkemys siitä, mitkä ratkaisut eivät ole hänen tilanteeseensa sopivia, sekä mahdolliset huolenaiheet palvelujen toteutuksesta. Erityisen tärkeää tämä on tilanteissa, joissa viranomaisen ratkaisut poikkeavat asiakkaan toiveista. Asiakassuunnitelmasta tulee käydä selkeästi ilmi asiakkaan näkemys ja ne syyt, joilla tehty palvelupäätös poikkeaa hänen toiveistaan.

Asiakassuunnitelmalla on oikeudellista merkitystä: se toimii päätöksenteon ja palvelujen toteutuksen perustana. Suunnitelmaan sisältyvät kirjaukset asiakkaan omista tavoitteista ja näkemyksistä voivat olla olennaisia arvioitaessa, onko palvelu yksilöllisesti tarpeenmukainen ja oikeasuhtainen. Selkeä ja kattava kirjaaminen tukee myös asiakkaan

oikeusturvaa mahdollisessa muutoksenhaussa. Hyvin laadittu asiakassuunnitelma lisää myös viranomaisen oikeusturvaa kuvaamalla sen, että viranhaltija on hoitanut tehtävän asianmukaisesti ja päätökset on tehty perustellusti. Perustelujen tulee löytyä suunnitelmasta, erityisesti asiakkaan näkemyksestä poikkeavien päätösten osalta.

Hyvän kirjaamiskäytännön mukaisesti kirjaukset tulee tehdä asiakaslähtöisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi – asiakkaan oma ääni säilyttäen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suositusten mukaan asiakassuunnitelman tulisi kuvata asiakkaan tarpeet ja tavoitteet hänen omista lähtökohdistaan, ei vain ammattilaisen näkökulmasta. Kirjaamisen tulee olla mahdollisimman konkreettista ja tilanteeseen sidottua, ei yleisluontoista tai mallimuotoista. Asiakkaan osallisuutta voidaan edistää esimerkiksi lähettämällä etukäteen materiaalia, jotta hän voi valmistautua tapaamiseen.

(<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/tyovalineet-ja-menetelmat/etukateismateriaalit-ennen-tapaamista>; [Terveyden ja hyvinvoinnin laitos](#))

Monialainen yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa

Asiakkaan palvelutarpeiden arviointi vaatii usein monialaista lähestymistapaa, jolloin vammaispalveluiden ja muun sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon viranhaltijoiden tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan edun toteutumiseksi. Yhteistyötä voidaan tarvita asiakkaan tilanteen mukaan lisäksi mm. varhaiskasvatuksen, mielenterveyspalvelujen ja perusopetuksen henkilöstön kanssa. On tärkeää, että tämä yhteistyö on suunnitelmallista ja perustuu selkeään työnjakoon ja vastuunottoon. Yhteistyö ei saa hämärtää asiakkaan oikeusturvaa, vaan sen tulee vahvistaa palvelujen tarkoituksenmukaisuutta ja vaikuttavuutta.

Asiakasprosessin mahdollisimman sujuvan toteutumisen varmistamiseksi yhteistyön vammaispalveluiden ja muun sosiaalihuollon välillä tulisi olla saumatonta. Esimerkiksi hengityslaitteen varassa elävien henkilöiden palveluntarpeen arvioinnissa yhteistyön välttämättömyys korostuu myös asiakasturvallisuuden kannalta.

Vammaisen henkilön palveluja koskeva päätöksenteko

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita, ja asiointimahdollisuuksien on vastattava erityisryhmien, kuten vammaisten henkilöiden tarpeisiin. Silloin kun palvelutarpeen arvioinnin perusteella vammaisen henkilön palvelut järjestetään osittain tai kokonaan ensisijaisen lainsäädännön perusteella, tulee vammaispalveluiden viranhaltijan ja ensisijaisesta palvelusta päätöksentekoon oikeutetun viranhaltijan tehdä yhteistyötä, jotta turvataan vammaisen henkilön tarpeen mukaiset ja keskeytyksettä jatkuvat palvelut.

Vammaispalvelulain 5 §:n mukaan vammaisen henkilön eri lakeihin perustuvien palvelujen tulee muodostaa asiakkaan edun mukainen, yhtenäinen kokonaisuus, jolla toteutetaan vammaispalvelulain tarkoitusta. Vammaista henkilöä, jonka palvelutarve on todettu, ja jolla usein on tuen tarve asiointissaan, ei siten tule vain ohjata erikseen hakemaan ensisijaisen lainsäädännön mukaisia palveluita, vaan samassa yhteydessä tulee tehdä päätös palvelutarpeeseen vastaavista ensisijaisen lainsäädännön mukaisista palveluista. Palveluista päätettäessä voidaan antaa myös päätös, johon on listattu kaikki asiakkaan

palvelutarpeen mukaiset palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi

<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatöksenteko>.

Asiakasmaksuista päättäminen osana palvelun järjestämistä koskevaa päätöksentekoa

Osalla hyvinvointialueista vammaispalvelut ja asiakasmaksuihin liittyvät päätökset on erotettu toisistaan siten, että palvelujen järjestämisestä vastaa yksi viranhaltija ja maksupäätöksistä toinen. Lisäksi hyvinvointialueilla on erilaisia käytäntöjä siitä, miten asiakkaita ohjeistetaan hakemaan asiakasmaksujen alentamista tai poistamista.

Tämä käytäntö on ristiriidassa uuden vammaispalvelulain (2 § 4 mom.) suojasäännöksen kanssa, jonka mukaan palvelun asiakasmaksun vaikutus asiakkaan asemaan on arvioitava osana palvelupäätöstä. Jos asiakkaalle katsotaan riittäväksi ensisijaisen lainsäädännön mukaiset palvelut, on samalla arvioitava suojasäännöksen soveltaminen sekä asiakasmaksulain 11 §:n mahdollinen vaikutus maksun suuruuteen.

Asiakasmaksun määrittämiseen liittyvä päätösharkinta on olennainen osa asiakkaan kanssa tehtävää sosiaalityötä. Tämä tarkoittaa sitä, että myös maksupäätöksessä on huomioitava asiakkaan sosiaaliset olosuhteet ja taloudellinen tilanne. Sosiaali- ja terveysministeriön vammaispalvelulain soveltamisohje (25.3.2025, VN/5519/2025, s. 8–9) sekä Tapio Rädyn teos *Uusi vammaispalvelulaki* (s. 79–81) tukevat tätä näkemystä.

Hyvinvointialueiden tulee siten varmistaa, että asiakasmaksuista päättäminen tapahtuu osana palvelun järjestämistä koskevaa päätöksentekoa. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi riittävällä yhteistyöllä eri viranhaltijoiden kesken tai määrittelemällä päätösvalta hallintosäännössä tai delegointimääräyksissä asianmukaisesti.

Kehittämisehdotukset hyvinvointialueille

1. **Vahvistetaan asiakkaan osallisuutta** koko asiakasprosessissa.
2. **Kehitetään moniammatillista yhteistyötä** asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa ja päätöksenteossa.
3. **Huolehditaan siitä, että asiakasmaksupäätökset** tehdään osana palvelupäätöstä ja asiakkaan kokonaistilanne huomioiden.
4. **Koulutetaan viranhaltijoita** vammaispalvelulain suojasäännöksestä ja maksukäytännöistä.
5. **Varmistetaan hallinnollisesti yhtenäiset käytännöt** maksupäätösten ja palveluratkaisujen yhteensovittamiseksi.

Me vammaisjärjestöissä olemme valmiita tukemaan hyvinvointialueita tässä työssä ja tarjoamme mielellämme asiantuntemustamme sekä kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä.

Yhteistyöterveisin,

Vammaisfoorumi ry
Maija Aatelo

Anni Kyröläinen

varapuheenjohtaja

pääsihteeri

Jakelu hyvinvointialueilla:

vammais- ja sosiaalipalveluista päättävät viranhaltijat

vammaisneuvosto

hyvinvointialueen johtaja

aluevaltuuston puheenjohtaja

aluehallituksen puheenjohtaja

Tiedoksi:

Aluehallintovirastot

Ihmisoikeuskeskus

Oikeusasiamies

STM

THL

Vammaisfoorumin vaikuttajaverkosto

Vane

Yhdenvertaisuusvaltuutettu

[Vammaisfoorumi ry](#) on 29 valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö, jonka tarkoituksena on YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan sopimuksen mukaisesti edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja yhdenvertaisen osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Vammaisfoorumi edustaa jäsenjärjestöjensä kautta noin 223 000 vammaista ja pitkäaikaissairasta henkilöä. Vammaisfoorumi on myös mukana Euroopan vammaisfoorumin (EDF) toiminnassa.

Vammaisfoorumin **aiemmat kirjeet** hyvinvointialueille, joissa on käsitelty mm. viestintää, neuvontaa ja vammaispalvelujen hakemista sekä vammaispalvelulain mukaisten palveluiden soveltamisohjeita, vammaisten henkilöiden ja vammaisjärjestöjen osallistamista hyvinvointialueiden päätöksentekoon ja vammaispalvelulain mukaisten palveluiden kuulumista hyvinvointialueen erityiseen järjestämisvastuuseen löytyvät verkkosivumme etusivulta [Etusivu - Vammaisfoorumi ry](#)